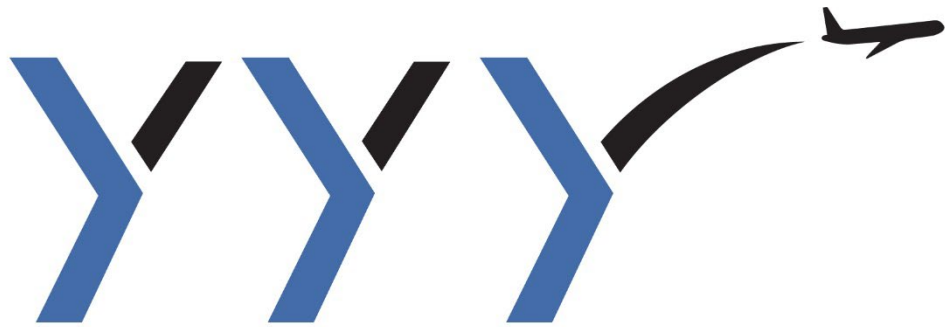
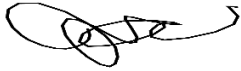


Plan d'accessibilité



AÉROPORT RÉGIONAL
MONT-JOLI

Le présent document a été approuvé par :



Julie Laviolette

Directrice Générale de l'aéroport Régional de Mont-Joli

Date : 31 octobre 2024

Table des matières

Introduction	4
Responsabilité et Rétroaction	4
Communication	5
Interaction	5
Infrastructure et équipements	6
Accès à l'aéroport	7

Introduction

La direction de l'aéroport régional de Mont-Joli s'engage à offrir un environnement inclusif et respectueux de la dignité de tous ses clients, y compris ceux ayant des besoins spécifiques. Le Plan d'accessibilité a été élaboré pour se conformer aux obligations et normes établies dans les règlements suivants :

- **Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles** : Ce règlement précise les obligations liées à la **Loi canadienne sur l'accessibilité**.
- **Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience** : Ce règlement garantit que le personnel est formé pour assister les personnes handicapées.
- **Le Plan d'accessibilité est aussi disponible sur notre site web sous :**
<https://aeroportmontjoli.com/services-aux-passagers/accessibilite/>
- **Responsabilité et Rétroaction**

Le public, qu'il soit voyageur ou non, peut contacter l'administration de l'aéroport à tout moment par téléphone, courriel via le site web de l'aéroport, ou messages sur nos réseaux sociaux. L'agente de service à la clientèle, soutenue par la direction, est désignée pour recevoir les suggestions, plaintes et demandes. Nous nous engageons à accuser réception ou à répondre aux demandeurs dans un délai de moins de 10 jours ouvrables à l'exception de la rétroaction soumise de façon anonyme, de la même façon qu'elle est reçue. Les communications peuvent rester anonymes selon le choix de la personne qui nous contacte.

Nos différents points d'accès en matière de communications sont les suivants :

Réseaux sociaux :

Facebook: <https://www.facebook.com/aeroportmontjoli>

Site web: <https://aeroportmontjoli.com/services-aux-passagers/accessibilite/>

Courriel : adm@cyyy.ca

Téléphone: 418-775-3347

Adresse postale:
875, route de l'aéroport
Mont-Joli Québec G5H 4H4

Communication

Les messages destinés à notre clientèle sont diffusés sous différentes formes :

- **Annonces publiques** : Messages diffusés à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare.
- **Messages audio et visuels** : Diffusés sur des téléviseurs dans certaines zones ciblées (salles d'attente ou d'embarquement).
- **Informations aux comptoirs d'enregistrement** : Communiquées verbalement ou via des affiches.

D'autres services sont disponibles sur demande, sans frais supplémentaires, auprès de la compagnie aérienne ou de l'administration de l'aéroport. Par exemple, nous pouvons accueillir des enfants autistes pour des visites individuelles afin de les aider à se préparer à un voyage aérien.

Le Plan d'accessibilité est aussi disponible sur notre site web sous :

<https://aerportmontjoli.com/services-aux-passagers/accessibilite/>

Interaction

Tous les employés de l'aéroport (opérateurs et partenaires) suivent annuellement la formation de l'Office des Transports du Canada sur l'aide aux personnes handicapées. <https://otc-cta.gc.ca/fra/videos-formation-sur-laide-aux-personnes-handicapees>

Cette formation garantit des services uniformes, humains et respectueux. Nos agents d'accueil et de sûreté, veillent à répondre aux besoins des personnes en fonction de leurs besoins dès leur arrivée et jusqu'à leur départ. Nous accueillons également les animaux d'assistance et aidons les maîtres à répondre aux besoins de leur animal.

Les employés des services passagers pour les transporteurs sont également qualifiés pour accueillir et prendre en charge les personnes en fonction de leurs besoins. Ils disposent également des équipements adaptés pour assister l'embarquement et le débarquement des personnes de façon sécuritaire.

Infrastructure et Équipements

Environnement Extérieur

- **Chemin d'accès et stationnement** : Sans obstacles et faciles d'utilisation.
- **Stationnements réservés** : Situés à proximité des portes d'entrée principale.

Environnement Intérieur

- **Accès au bâtiment** : Sans marches ni seuils de porte.
- **Portes automatiques** : Pour faciliter l'accès côté ville et côté air.
- **Parcours voyageur** : Au même niveau et exempt d'obstacles.
- **Comptoirs de service abaissés.**
- **Boutons poussoirs** : Aux endroits clés (accès salle de bain handicapé, accès extérieurs).
- **Salles de bain** : Cabines dédiées aux personnes à mobilité réduite.
- **Équipements accessibles** : Fontaines d'eau, bornes de paiement, machines distributrices, etc.
- **Système d'affichage** : Affichage visible et écrans répartis dans tout le bâtiment.
- **Système d'annonces publiques** : À chaque zone du bâtiment.
- **Signalétique** : Facile à repérer et utilisant des pictogrammes standards.
- **Kiosque d'information** : Situé à l'entrée principale.
- **Mobilier intérieur** : Disposé pour permettre aux personnes handicapées de s'installer confortablement.

Accès à l'Aéroport

L'accès à l'aéroport est relativement aisé grâce à plusieurs organismes externes offrant des services spécialisés de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite. Pour des réservations ou des informations, il est recommandé de contacter directement chaque organisme :

- **Transport adapté**
- **Taxi.**

En mettant en œuvre ce plan, l'aéroport régional de Mont-Joli s'assure de respecter les réglementations de Transport Canada et de fournir un environnement accessible et accueillant pour tous les voyageurs.